



Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst

Onderzoeksresultaten enquête
Bibliotheekmonitor Belastingdienst, 2022

Februari 2023

Colofon

Uitgever

KB, 2023

Onderzoekers

Mirjam Klaren

Annemiek van de Burgt

Beeld & vormgeving

Carlien Keilholtz

Met dank aan

Lisenka Akse

Stephanie Kuijper

Stephanie Verhagen

Meer informatie

bibliotheekmonitor@kb.nl

© KB, Den Haag

Verwijzen naar deze publicatie

Klaren, M & Burgt, A. van de (2023).

Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst. Den Haag: KB.

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	3	6	Organisatie	23
			6.1	Communicatie	23
			6.2	Financiën	26
			6.3	Evaluatie	27
2	Inleiding	6	7	Technische toelichting	29
2.1	Beleidskader	6			
2.2	Achtergrond onderzoek	9			
2.3	Meer informatie	10	8	Bronvermelding	30
2.4	Deelname aan het convenant	11			
3	Hulp en ondersteuning	12			
3.1	Aanbod in de aangifteperiode	12			
3.2	Aanbod buiten de aangifteperiode	14			
3.3	Bereik	16			
4	Samenwerking	18			
4.1	Doorverwijzingen	21			
5	Aanbod in coronatijd	22			

1 Samenvatting

Sinds 2017 kunnen burgers voor hulp en ondersteuning bij de online en offline belastingaangifte terecht in de openbare bibliotheek. De KB en de Belastingdienst tekenden in 2016 een eerste convenant over deze onderlinge samenwerking. Om de dienstverlening verder structureel in te bedden, komt er in 2023 een vervolg op het convenant voor de samenwerking tussen bibliotheken, Belastingdienst en Toeslagen. De inhoud ligt in lijn met het [convenant](#) dat gesloten is voor de periode 2019-2022. De nadruk ligt hierbij op het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

In het kader van deze samenwerking is de stand van zaken omtrent de product- en dienstverlening van openbare bibliotheken rondom de Belastingdienst geïnventariseerd via de [Bibliotheekmonitor](#). Aan dit onderzoek namen alle Nederlandse bibliotheken deel die in 2022 samenwerkten met de Belastingdienst (123), waardoor de uitkomsten een uniek en eenduidig inzicht bieden in de samenwerking tussen de Belastingdienst en de openbare bibliotheek.

In 2017 is met dit onderzoek de stand van zaken vlak na de start van de samenwerking met de Belastingdienst inzichtelijk gemaakt. Met de vervolgmetingen over 2018, 2019, 2020, 2021 en voorliggende meting over 2022 is de verdere ontwikkeling van de samenwerking in kaart gebracht. De metingen over 2020 en 2021 wijken af van

voorgaande metingen vanwege de maatregelen rondom het coronavirus. In 2020 en 2021 verspreidde het coronavirus zich door Nederland en leidde het tot meerdere lockdowns. De bibliotheeksector had te kampen met sluitingen en maatregelen. Halverwege 2021 kwamen er versoepelingen, maar eind 2021 liep het aantal besmettingen toch weer op. De mondkapjesplicht en het advies tot 1,5 meter afstand keerden terug. Bibliotheken waren genoodzaakt hun deuren te sluiten na 20:00 uur. Deze maatregelen duurden tot eind januari 2022 waardoor de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst ook in het begin van 2022 werd beïnvloed door het coronavirus.

In het dossier [De bibliotheek in coronatijd](#) is meer te lezen over het aanpassingsvermogen dat bibliotheken in 2020 en 2021 toonden, de coronaproof dienstverlening en verhalen van bibliotheekdirecteuren over het reilen en zeilen in de bibliotheek in coronatijd.

Terug naar de situatie vóór corona

Begin 2022 werd de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst nog beïnvloed door het coronavirus. Verschillende activiteiten konden voorlopig alleen in kleinschalig verband plaatsvinden. Zodra de coronamaatregelen nauwelijks tot geen belemmeringen meer vormden, boden bibliotheken net als vóór corona belastinghulp in fysieke vorm in de bibliotheek aan. Dit ligt in lijn met de aard van het aanbod: directe hulp werkt beter in een fysieke context. Daarbij is de doelgroep van deze dienstverlening erg gebaat bij persoonlijke hulp. Een kwart van de bibliotheken is het

aanbod in 2022 in gemixte vorm blijven aanbieden: zowel fysiek als digitaal en/of telefonisch. Vanwege de afnemende coronamaatregelen waren bibliotheken weer in staat meer burgers te ontvangen in de bibliotheek. Het aantal burgers dat gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening rondom de Belastingdienst nam in 2022 sterk toe: van circa 7.000 bereikte burgers in 2021 naar 9.700 bereikte burgers in 2022.

Verbinding met Informatiepunt Digitale Overheid

De helft van de bibliotheken bood de dienstverlening rondom de Belastingdienst in 2022 aan onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). In het aanbod rondom de Belastingdienst beperken bibliotheken zich niet tot de aangifteperiode, maar burgers kunnen ook buiten de jaarlijkse Belastingaangifte gebruik maken van de dienstverlening. Het aanbod buiten de aangifteperiode bestaat bijvoorbeeld uit een formulierenbrigade, waar burgers onder andere terecht kunnen voor praktische hulp, advies en informatie op het gebied van toeslagen.

Maatschappelijke dienstverleners van grote waarde in dienstverlening

In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken in samenwerking met de Belastingdienst maatschappelijke dienstverleners, zoals sociale raadslieden, ouderenbonden, vakbonden en welzijnsorganisaties, benaderen en enthousiasmeren om de belastinghulp in de aangifteperiode te realiseren. Deze aanpak is

duidelijk zichtbaar: bij circa driekwart van de bibliotheken die in 2022 belastinghulp aanboden, werd de uitvoering van de belastinghulp verzorgd door maatschappelijke dienstverleners (72%). Dat maatschappelijke dienstverleners van onschatbare waarde zijn blijkt wel uit de resultaten van de vraag over de top-3 successen van de dienstverlening in 2022. Zeven op de tien bibliotheken (69%) ziet de samenwerking met maatschappelijke dienstverleners als een waar succes van de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst in 2022.

Aanbevelingen vanuit de landelijke werkgroep

Het kernteam Basisvaardigheden heeft bewondering voor de manier waarop lokale bibliotheken na een periode van wisselende coronamaatregelen hun dienstverlening weer terug wist te brengen naar het niveau van vóór corona. Op basis van de bovengenoemde resultaten doet het kernteam enkele aanbevelingen:

- › Met het oog op de digitaal kwetsbare doelgroep waarvoor de hulp rondom de belastingaangifte wordt georganiseerd, is het verstandig zoveel mogelijk dienstverlening fysiek in de bibliotheek aan te blijven bieden;
- › Samenwerking met maatschappelijke dienstverleners is een belangrijke succesfactor. De samenwerking tussen lokale bibliotheken en maatschappelijk dienstverleners blijft van cruciaal belang voor de dienstverlening;
- › De dienstverlening rondom de Belastingdienst kan ook buiten de aangifteperiode aangeboden worden, bijvoorbeeld in de vorm van

formulierenhulp, spreekuren en cursussen, al dan niet in samenwerking met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

Landelijke resultaten lokaal inzetten

Deze landelijke rapportage biedt diverse aanknopingspunten om het gesprek met de gemeente en andere samenwerkingspartners aan te gaan. Naast deze rapportage zijn de resultaten van deze meting verwerkt in een [online rapportage](#), een [landelijke infographic](#) en zijn per provincie infographics beschikbaar voor de POI's. De bibliotheken die hebben deelgenomen aan het onderzoek beschikken tevens over een individuele infographic, waarmee de samenwerking met de Belastingdienst ook op lokaal niveau in kaart is gebracht.

De landelijke, provinciale en lokale resultaten zijn nader te analyseren via het [dashboard Samenwerking Belastingdienst](#). Dit dashboard biedt de bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

Eén op de drie deelnemende bibliotheken is vorig jaar zelf aan de slag gegaan met de resultaten van dit onderzoek. De resultaten zijn gebruikt als input voor beleidsstukken en jaarverslagen, voor beleidsvorming en -evaluatie, om te benchmarken en voor interne en externe verantwoording, bijvoorbeeld naar de gemeente en andere subsidieverstrekkers en stakeholders.

Bibliotheken en POI's kunnen daarnaast gebruikmaken van [De bibliotheek biedt hulp bij belastingaangifte](#) van de KB en Stichting Samenwerkende POI's Nederland (SPN), een online magazine met met inspiratie, tips en tricks, ervaringen van andere bibliotheken en achtergrondinformatie over de belastinghulp.

2 Inleiding

2.1 Beleidskader

Digitale vaardigheden steeds belangrijker

Digitale vaardigheden zijn de afgelopen decennia steeds belangrijker geworden om succesvol te kunnen deelnemen aan de maatschappij. Niet alleen op de werkvloer, maar ook in het onderwijs en thuis is het gebruik van digitale middelen niet meer weg te denken. Solliciteren, studeren, winkelen, bankieren, belastingaangifte doen: het kan en moet in veel gevallen zelfs allemaal digitaal. Mede door de digitaliserende overheid is het beheersen van digitale vaardigheden van belang om mee te kunnen doen in de huidige samenleving. Ook de coronacrisis heeft laten zien hoe belangrijk deze vaardigheden zijn, omdat in deze periode digitale vaardigheden hard nodig waren om te blijven meedoen in de maatschappij. Zo blijkt bijvoorbeeld dat groepen die geen toegang hadden tot ICT-faciliteiten of de vaardigheden misten om hiermee om te gaan verder achterop zijn geraakt en, soms ook in een sociaal isolement terechtkwamen (Wijnholds, 2020).

Toename gebruik digitale overheid

De Staat van de Uitvoering (2023) constateert dat er een hoge mate van complexiteit is georganiseerd in wet- en regelgeving, wat communicatie met de (digitale) overheid voor kwetsbare burgers bemoeilijkt. Veel wetgeving sluit niet goed aan bij de leefwereld van

burgers. In een kamerbrief over de hoofdlijnen van het beleid voor digitalisering wordt gesteld dat digitale ambities van het kabinet alleen geloofwaardig zijn als de overheid zelf het goede voorbeeld geeft. Niet door de eigen organisatie centraal te stellen, maar juist de online en offline wereld van mensen (Van Huffelen et al., 2022). Het gebruik van de digitale overheid is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Het Nederlandse programma voor digitale inclusie bevat maatregelen om online-overheidsdiensten en websites toegankelijker te maken. Dit is een wettelijke verplichting voor overheidswebsites sinds september 2020 en voor mobiele toepassingen van de overheid sinds juni 2021 (Europese Commissie, 2022).

In 2021 maakte 87% van de Nederlandse burgers van 16 tot 75 jaar minstens één keer per jaar gebruik van overheidswebsites; een even groot aandeel als een jaar eerder. Hiermee behoort Nederland tot de kopgroep van EU-landen met het grootste aandeel inwoners dat de digitale overheid gebruikt (Arends et al., 2022). Met name hoogopgeleiden en burgers tussen de 25 en 55 jaar maken relatief veel gebruik van overheidswebsites (Arends et al., 2021).

De meeste digitale contacten met de overheid verlopen via DigiD. Zowel in de activatie als in het gebruik van deze dienst is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar. Het aantal keer dat is ingelogd met DigiD is met 154 miljoen gestegen ten opzichte van 2020 naar in totaal 557 miljoen authenticaties in 2021 (Logius, 2022). Deze stijging is voor een groot deel te verklaren door de corona-gerelateerde

dienstverlening: voor het maken van test- en vaccinatieafspraken tot het ophalen van de QR-code in de CoronaCheck-app.

Driekwart van de DigiD-authenticaties komt bij één van de vier grootgebruikers vandaan: de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Zorg en MijnOverheid (ICTU, 2018). Dit is ook terug te zien in de cijfers van deze organisaties: 99% van de belastingaangiften en 95% van de WW-aanvragen wordt digitaal ingediend (Belastingdienst, 2022; VNG, 2018).

Deel Nederlanders onvoldoende digitaal vaardig

De samenleving is in rap tempo gedigitaliseerd, maar het lukt bij lange na niet iedereen om het tempo van technologische versnelling bij te houden. Deze technologische versnelling versterkt ongelijkheid tussen jong en oud, hoog- en laagopgeleiden en mensen met een hoog en laag inkomen.

Overheidscommunicatie vindt tegenwoordig steeds meer via het internet plaats. Hoeveel Nederlanders precies niet digitaal vaardig genoeg zijn om zelfstandig zaken met de overheid te doen, ontbreken. Naar schattingen gaat het om 2,5 tot 4 miljoen burgers (o.a. Bommeljé & Keur, 2013; Israël et al., 2016). Ongeveer 2,5 miljoen burgers hebben moeite met taal en/of rekenen en zullen blijvende ondersteuning nodig hebben om zelfstandig digitaal zaken met de overheid te kunnen doen (Israël et al., 2016). Het gebrek aan

basisvaardigheden maakt het voor deze burgers moeilijk om zelfstandig deel te nemen aan de maatschappij, zowel online als offline.

Voorwaarden voor digitale (on)gelijkheid

Welke groep burgers niet digivaardig genoeg is om – al dan niet volledig zelfstandig – gebruik te maken van de digitale overheid, is moeilijk in kaart te brengen. Digitale ongelijkheid is meer dan het wel of geen toegang hebben tot technologie of het beheersen van digitale vaardigheden. Om de complexiteit te duiden, worden vier voorwaarden onderscheiden: motivatie, bezit, vaardigheden en gebruik. De mate waarin deze voorwaarden een drempel vormen wordt beïnvloed door de sociale context: het dagelijks leven van burgers (Van Dijk, 2005; Dedding & Goedhart, 2021).

Met name kwetsbare groepen zoeken hulp Belastingdienst

Onderzoek in opdracht van Mediawijzer.net toont aan dat het aandeel burgers dat hulp nodig heeft bij digitale diensten zoals DigiD, de Berichtenbox en de online belastingaangifte in vergelijking met het gemiddelde bijna twee keer zo groot is onder kwetsbare doelgroepen, zoals ouderen en mensen met een lagere sociaaleconomische status (Plantinga & Kaal, 2018). Om deze burgers te ondersteunen in de aangifteperiode, beantwoordt de Belastingdienst vragen over de aangifte en biedt zij aangiftehulp aan. In de periode van 1 maart tot 1 mei 2022 beantwoordde de Belastingdienst ruim 650 duizend vragen via de Belastingtelefoon en

circa 4,5 duizend vragen via sociale media. Daarnaast hebben 18,5 duizend burgers gebruik gemaakt van telefonische aangiftehulp, 11,5 duizend burgers ontvingen hulp van een medewerker op locatie en 557 afspraken zijn gemaakt voor hulp via videobellen (Rijksoverheid, 2022).

Overheidsprogramma's zetten in op digitale samenleving en digitale inclusie

Met de [Agenda Digitale Overheid](#) en de [Nederlandse Digitaliseringsstrategie](#) zet de overheid breed in op de digitale samenleving, het benutten van kansen en het borgen van rechten. Een adequaat niveau van digitale vaardigheden is een basisvoorwaarde en onderdeel van de Nederlandse Digitaliseringsstrategie. Ook in het landelijke actieprogramma *Tel mee met Taal* is specifiek aandacht voor digitale vaardigheden. Met de [Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024](#) heeft de Rijksoverheid extra geld uitgetrokken voor de samenhang tussen taal, rekenen en digitale vaardigheden (Van Engelshoven et al., 2019). Daarnaast wordt – nog meer dan voorgaande jaren – de rol van gemeenten benadrukt, met als doel dat aan het eind van het programma (2024) alle gemeenten zelfstandig de regie over de aanpak van laaggeletterdheid voeren (Van Engelshoven et al., 2019).

Lange tijd lag de nadruk vooral op het digivaardiger maken van burgers, in de veronderstelling dat dat de oplossing was om iedereen mee te krijgen. Langzaam groeit het besef dat er een groep burgers is die niet voldoende vaardig kan en zal worden,

waarvoor ondersteuning bij de dienstverlening van de digitale overheid noodzakelijk blijft. Het inrichten van een structureel vangnet voor deze groep, zoals in de vorm van de Informatiepunten Digitale Overheid, is daarom van groot belang.

Budget voor toegankelijke digitale dienstverlening

In het budget van de Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020-2024 (85 miljoen euro per jaar) is vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) expliciet een bedrag van 2 miljoen euro per jaar opgenomen ter bevordering van digitale vaardigheden. Daarnaast is budget voor dit domein beschikbaar vanuit de Agenda Digitale Overheid, de Nederlandse Digitaliseringsstrategie, regulier begrotingsgeld van de betrokken overheden en de Investeringspost Digitale Overheid op de begroting van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Naar aanleiding van het rapport [Ongekend onrecht](#) van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is in 2022 tevens meer geïnvesteerd in toegankelijke dienstverlening voor burgers die vastlopen in het contact met de digitale overheid. Vanuit deze gelden is een bedrag van 20,95 miljoen Euro vrijgemaakt om het programma Digitale inclusie en de Informatiepunten Digitale Overheid de komende jaren verder te ondersteunen (BZK, 2022). Met dit programma ondersteunen de bibliotheken en diverse uitvoeringsorganisaties van de overheid, waaronder de Belastingdienst, CAK, UWV, SVB, DUO en CBR, burgers dicht bij huis bij het omgaan met de digitale overheid. Dat gebeurt onder andere door niet-digivaardige burgers te stimuleren

digivaardigheids cursussen te volgen en via Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) in de bibliotheken.

Afspraken over digitale vaardigheden

Ook vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden worden steeds meer expliciete afspraken rondom digitale vaardigheden aangegaan. Zo wordt het aanbod van de digivaardigheids cursussen Klik & Tik en Werken met de e-overheid van Digisterker in lokale bibliotheken gestimuleerd door de landelijke inkoopregeling.

2.2 Achtergrond onderzoek

Historie

Sinds 2017 voert de KB onderzoek uit naar de dienstverlening van openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst en digitale vaardigheden. In 2017 is met dit onderzoek de stand van zaken vlak na de start van de samenwerking met de Belastingdienst in kaart gebracht. Met de vervolgmetingen over 2018, 2019, 2020, 2021 en voorliggende meting over 2022 is de verdere ontwikkeling van de samenwerking en de dienstverlening op het gebied van de Belastingdienst in kaart gebracht. Met de [Bibliotheekmonitor-meting Basisvaardigheden voor volwassenen](#)

wordt het aanbod op het gebied van digitale vaardigheden per kalenderjaar in kaart gebracht (Van de Burgt & Klaren, 2022b).

Verplicht onderzoek voor alle deelnemers aan het convenant

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen over de dienstverlening in de verlengde aangifteperiode 2022 gepresenteerd. Deze resultaten hebben betrekking op alle benaderde (basis)bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst: 123 in totaal. Hoewel de deelnemende bibliotheken onderling sterk van omvang en karakter verschillen, kunnen op hoofdniveau uitspraken voor de totale populatie gedaan worden. Deze resultaten worden gebruikt ter verantwoording van de KB aan de Belastingdienst, in het kader van de subsidieregeling. Om die reden zijn bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst verplicht gesteld mee te werken aan dit onderzoek.

De resultaten van de meting over 2022 worden in deze rapportage grafisch weergegeven. Interessante verschillen en overeenkomsten met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken (gebaseerd op het aantal inwoners in het werkgebied van de bibliotheek¹) worden waar mogelijk tekstueel benoemd of grafisch gepresenteerd. Bij de vergelijking van de dienstverlening in 2022 en 2021 spelen de gevolgen van de coronamaatregelen in 2021

¹ Verschillen tussen typen bibliotheken zijn van indicatieve waarde.

logischerwijs een rol. Wanneer dit het geval is, wordt dit expliciet benoemd.

2.3 Meer informatie

In de sectie [Basisvaardigheden voor volwassenen](#) op Bnetwerk zijn officiële stukken, rapporten en praktische documenten over basisvaardigheden en de samenwerking met de Belastingdienst terug te vinden.

Meer informatie over onderzoek naar digitale vaardigheden, de digitale overheid en andere thema's is te vinden in de sectie [Bibliotheekinzicht](#) op Bnetwerk. Op deze pagina's bundelt de KB kennis uit actuele en betrouwbare onderzoeken die inzicht geven in de staat van het openbare bibliotheekstelsel. Daarbij worden ontwikkelingen in de sector uitgelicht, ondersteund met cijfermatige gegevens en in historische en maatschappelijke context geplaatst. Hiermee biedt Bibliotheekinzicht professionals en beleidsmakers richting en inspiratie voor het formuleren en evalueren van beleid.

De volgende artikelen van Bibliotheekinzicht bieden meer informatie over onderzoek naar de dienstverlening rondom basisvaardigheden:

- › [De bibliotheek en basisvaardigheden](#)
- › [De bibliotheek en laaggeletterdheid](#)
- › [Taalhuizen in de bibliotheek](#)
- › [De bibliotheek en digitale vaardigheden](#)
- › [De bibliotheek en de digitale overheid](#)
- › [Impact van bibliotheekprogramma's op kwetsbare burgers](#)

2.4 Deelname aan het convenant

Sinds 2016 het eerste convenant tussen de KB en de Belastingdienst gesloten is, wordt toegewerkt naar een netwerk van lokale bibliotheken die ruimte en computers beschikbaar stellen voor spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten van maatschappelijk dienstverleners. Het netwerk ondersteunt burgers bij het regelen van belasting- en toeslagzaken. Voor de periode 2019-2022 lag in het nieuwe convenant de nadruk op het in stand houden van dit landelijke netwerk van hulp bij belasting- en toeslagzaken in lokale bibliotheken – in samenwerking met maatschappelijk dienstverleners – en het bestendigen en verder uitbouwen van de spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten.

Bijna alle bibliotheken werken samen met de Belastingdienst

In de aangifteperiode 2022 nam 90% van de bibliotheekorganisaties deel aan het convenant met de Belastingdienst, 123 basisbibliotheken in totaal. De bibliotheekorganisaties die deelnemen aan het convenant, organiseren grotendeels spreekuren, informatiebijeenkomsten en invulcursussen (87%) en/of verwijzen door naar belastinghulp van partners (93%). Ook stellen ze voor een groot deel pc- en printfaciliteiten beschikbaar waarop belastingaangifte gedaan kan worden (98%). Een percentage wat vergelijkbaar is met de jaren vóór corona. In 2021 konden minder bibliotheken pc- en printfaciliteiten beschikbaar stellen (87%), vanwege de maatregelen rondom het coronavirus.



Figuur 1: Deelnemende bibliotheken aan het samenwerkingsverband met de Belastingdienst in 2022 (Selectie: alle bibliotheken in Nederland, N: 137)

3 Hulp en ondersteuning

In het in 2016 gesloten convenant met de Belastingdienst betrof de derde pijler het faciliteren van hulp bij het invullen van de belastingaangifte en het aanvragen van toeslagen door bibliotheken. In het [convenant](#) voor de periode 2019-2022 ligt de nadruk op deze pijler: het bestendigen en verder uitbouwen van hulp en ondersteuning bij belasting- en toeslagzaken. Met het convenant wordt nagestreefd dat het merendeel van de lokale bibliotheken spreekuren kan realiseren. De KB ondersteunt de bibliotheken hierbij door het verlenen van subsidie. Om deze spreekuren, invulcursussen en informatiebijeenkomsten te realiseren, benaderen en enthousiasmeren de bibliotheken – in samenwerking met de Belastingdienst – maatschappelijk dienstverleners om de belastinghulp in de bibliotheken te bieden.

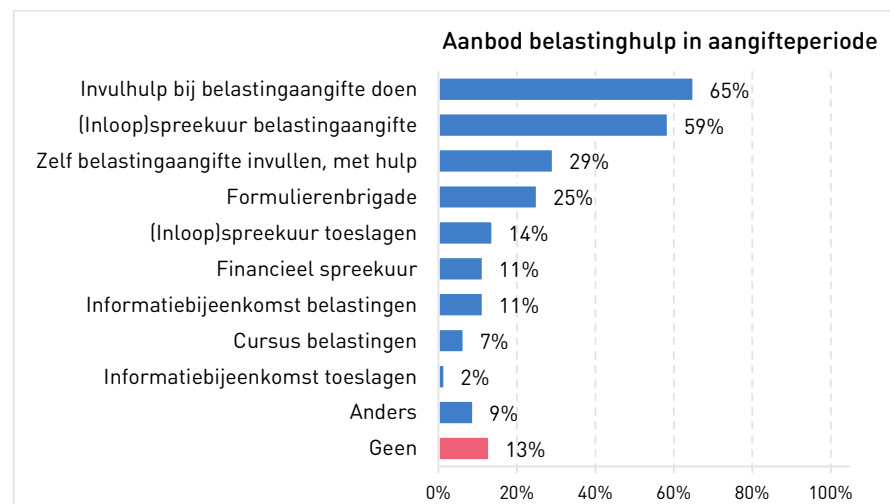
3.1 Aanbod in de aangifteperiode

Meerderheid bibliotheken organiseert invulhulp en/of spreekuur

Bijna negen op de tien deelnemende bibliotheken aan het convenant met de Belastingdienst hebben in de aangifteperiode één of meerdere vormen van belastinghulp zelf georganiseerd (87%). Bibliotheken die zelf belastinghulp aanbieden, doen dat met name door het bieden van invulhulp bij belastingaangifte (65%) en in de vorm van (inloop)spreekuren (59%). In 2022 konden burgers bij meer bibliotheekorganisaties terecht voor invulhulp dan in 2021 (54%). Ook het aanbieden van hulp wanneer burgers zelf de

belastingaangifte invullen werd in 2022 (29%) door meer bibliotheken aangeboden dan in 2021 (19%). Bij invulhulp wordt de aangifte volledig voor de klant ingevuld; bij zelf belasting invullen met hulp vult de burger zelf de aangifte in en biedt de bibliotheek hulp op aanvraag. De stijgingen in 2022 zijn te verklaren doordat bibliotheken weer makkelijker hun dienstverlening in fysieke vorm konden aanbieden.

Een klein deel van de bibliotheken organiseerde in 2022 geen belastinghulp (13%), maar verwees wel door naar partners die zowel de inhoud als de faciliteiten verzorgden. In totaal verwees 93% van de bibliotheken die deelnamen aan het convenant met de Belastingdienst burgers door naar partners.



Figuur 2: Welke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst (inhoudelijke Belastinghulp) organiseert jouw bibliotheek? (Selectie: alle bibliotheken, N: 123)

Bibliotheken bieden weer hoofdzakelijk hulp in fysieke vorm

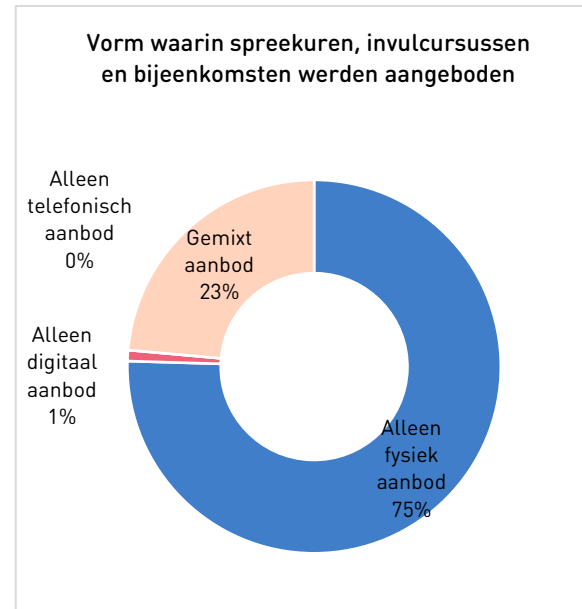
In 2020 en 2021 brachten de maatregelen rondom het coronavirus het digitale aanbod van bibliotheken in een stroomversnelling. Ruim de helft van de bibliotheken (54%) bood in de aangifteperiode van 2021 niet alleen fysieke hulp, maar had ook een digitaal aanbod aan spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten. Op die manier konden burgers tijdens de sluiting van de bibliotheek worden geholpen via telefonische en digitale spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten.

Zodra de coronamaatregelen nauwelijks tot geen belemmeringen meer vormden, boden bibliotheken belastinghulp voornamelijk weer in enkel fysieke vorm aan: 75% van de bibliotheekorganisaties in 2022. Dit ligt in lijn met de aard van het aanbod: directe hulp werkt beter in een fysieke context. Alle activiteiten en diensten rondom belastinghulp werden in 2022 door het merendeel van de bibliotheekorganisaties in fysieke vorm georganiseerd.

Het aanbod in gemixte vorm – fysiek en digitaal/telefonisch – nam in 2022 af. In 2022 bood circa een kwart van de bibliotheekorganisaties de belastinghulp in zowel fysieke als digitale/telefonische vorm aan (23%). In 2021 lag dit percentage een stuk hoger: 54% van de bibliotheekorganisaties bood in 2021 hulp aan in gemixte vorm.

Een klein deel van de bibliotheekorganisaties biedt hulp nog steeds telefonisch en of digitaal aan. Waar in 2021 (inloop)spreekuren

rondom belastingaangifte door 36% van de bibliotheekorganisaties in telefonische vorm werd georganiseerd, werd dit in 2022 nog door 14% van de bibliotheekorganisaties gedaan.



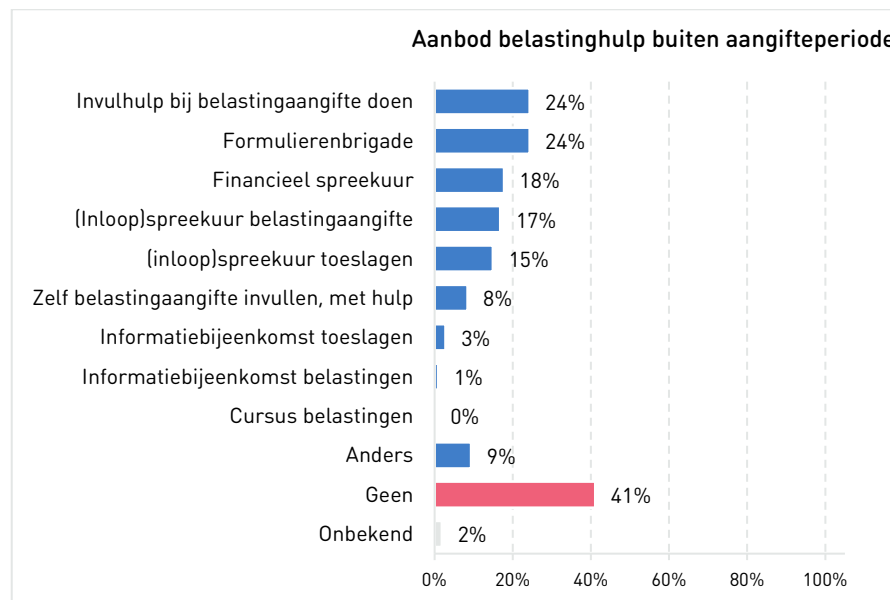
Figuur 3: Waar vinden deze spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats? Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren en waarvan bekend is in welke vorm, N: 107)

3.2 Aanbod buiten de aangifteperiode

Meerderheid bibliotheken zet belastinghulp buiten aangifteperiode voort

Een deel van de dienstverlening rondom de belastingdienst kan ook buiten de aangifteperiode worden aangeboden. De meerderheid van de bibliotheken doet dat ook (57%). Buiten de aangifteperiode om bieden 61 bibliotheken deze dienstverlening aan tegenover 107 bibliotheken in de aangifteperiode.

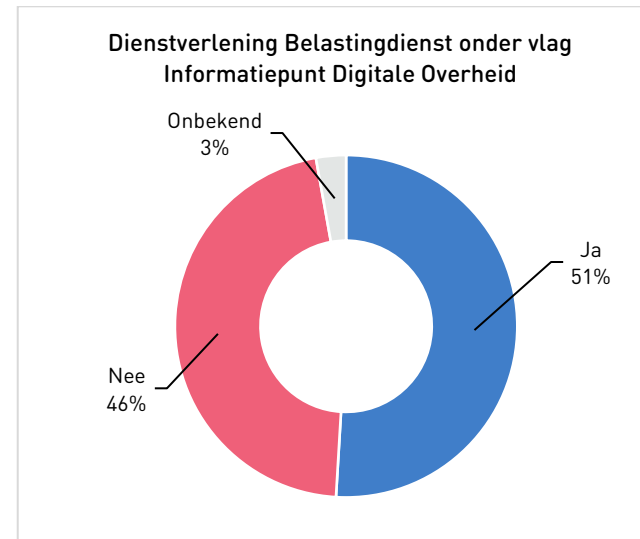
Het aanbod buiten de aangifteperiode bestaat bij de meeste bibliotheken uit invulhulp (24%) en een formulierenbrigade (24%), gevolgd door financiële spreekuren (18%) en inloopsprekuren (17%). Een lichte stijging is zichtbaar bij het bieden van invulhulp bij belastingaangifte. In 2022 bood 24% van de bibliotheken deze vorm van hulp buiten de aangifteperiode aan tegenover 17% in 2021.



Figuur 4: Organiseert jouw bibliotheek ook spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst buiten de jaarlijkse Belastingaangifte om? Zo ja, wat wordt er georganiseerd? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)

De helft van de bibliotheken scharen dienstverlening Belastingdienst onder IDO

Van de bibliotheken die spreekuren, invulcursussen en/of bijeenkomsten organiseren, schaarde de helft hun dienstverlening rondom het convenant van de Belastingdienst onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) (51%). Van alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, had in 2022 98% een dergelijk informatiepunt. De komende jaren is het de wens beide vormen van dienstverlening dichterbij elkaar te brengen.

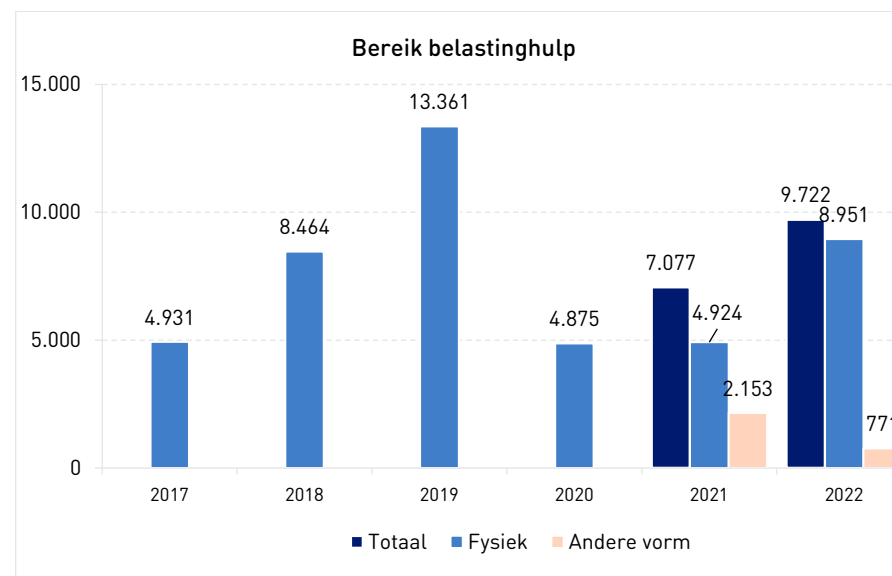


Figuur 5: Wordt de dienstverlening aan het convenant van de Belastingdienst aangeboden onder de vlag van het Informatiepunt Digitale Overheid? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)

3.3 Bereik

Ruim 9,7 duizend burgers bereikt in 2022

In 2022 konden bibliotheken weer (makkelijker) fysieke spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten organiseren. Dat deden dan ook veel bibliotheekorganisaties. Met de spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten die de bibliotheken aanbieden rondom de Belastingdienst zijn in de aangifteperiode van 2022 bijna 10 duizend burgers bereikt, waarvan bijna 9 duizend burgers in fysieke vorm (92%). Het aantal bereikte burgers is in 2022 sterk toegenomen ten opzichte van 2021, toen circa 7 duizend burgers in totaal zijn bereikt, en waarvan circa 5 duizend in fysieke vorm (70%).



Figuur 6: Hoeveel mensen zijn er in totaal bereikt met de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren en waarvan aantal bereikte mensen bekend is, N 2017: 58 / 2018: 88 / 2019: 101 / 2020: 89 / 2021: 80 / 2022: 93)²

² Vanaf 2019 en 2021 is de vraagstelling verbreed. Vanaf 2019 wordt gevraagd naar het bereik van het totale aanbod rondom belastinghulp. In voorgaande jaren is enkel gevraagd naar bereik van belastingspreekuren en invulhulp bij de

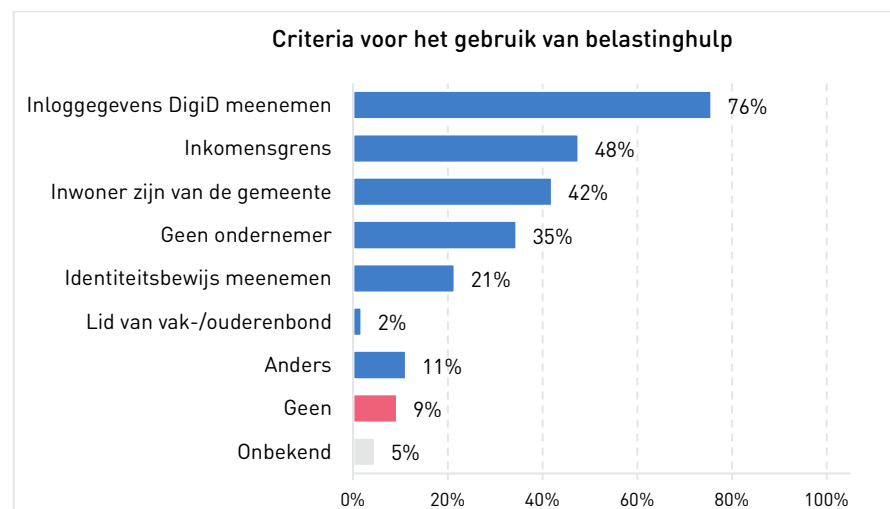
belastingaangifte. Vanaf 2021 is niet alleen het aantal mensen bereikt met het fysieke, maar ook met aanbod in andere vorm (digitaal, telefonisch) uitgevraagd.

DigiD-inloggegevens belangrijkste criterium voor belastinghulp

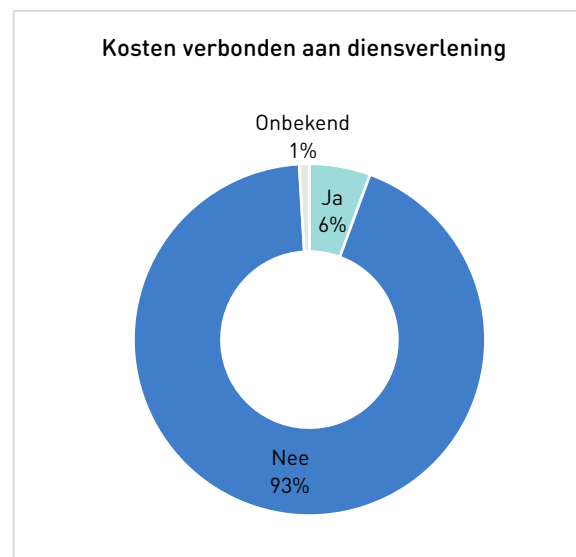
Om gebruik te kunnen maken van belastinghulp, moeten burgers in veel bibliotheken aan bepaalde criteria voldoen (86%). Vaker dan in 2021 vroegen bibliotheken die zelf belastinghulp organiseren, burgers om hun DigiD-inloggegevens mee te nemen (76% in 2022 en 65% in 2021). Niet geheel vreemd deze stijging aangezien bibliotheken hun dienstverlening in 2022 weer makkelijker fysiek konden aanbieden. Circa de helft van de bibliotheken biedt alleen belastinghulp aan burgers die onder een bepaalde inkomensgrens vallen (48%) en/of inwoner zijn van de gemeente (42%). Twee op de vijf bibliotheken hanteren het tonen van een identiteitsbewijs als criterium (21%), en een derde van de bibliotheken stelt als eis dat de gebruiker geen ondernemer mag zijn (35%). Dit heeft waarschijnlijk als oorzaak dat deze belastingaangifte complexer is en bij voorkeur wordt uitbesteed aan een belastingkantoor. De genoemde restricties worden niet altijd bepaald door de bibliotheken zelf, maar ook door de maatschappelijk dienstverleners waarmee zij samenwerken.

Belastinghulp vrijwel altijd kosteloos

De belastinghulp in de vorm van spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten wordt door vrijwel alle bibliotheken kosteloos aangeboden (93%). Wanneer wel een vergoeding wordt gevraagd, is dat voor invulhulp bij de belastingaangifte georganiseerd door partners. De kosten daarvan variëren van 5 tot 30 euro, met een gemiddelde van 14,17 euro.



Figuur 7: Aan welke criteria moeten burgers voldoen als zij gebruikmaken van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)



Figuur 8: Zijn er voor de burgers kosten verbonden aan de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten gerelateerd aan het convenant van de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)

4 Samenwerking

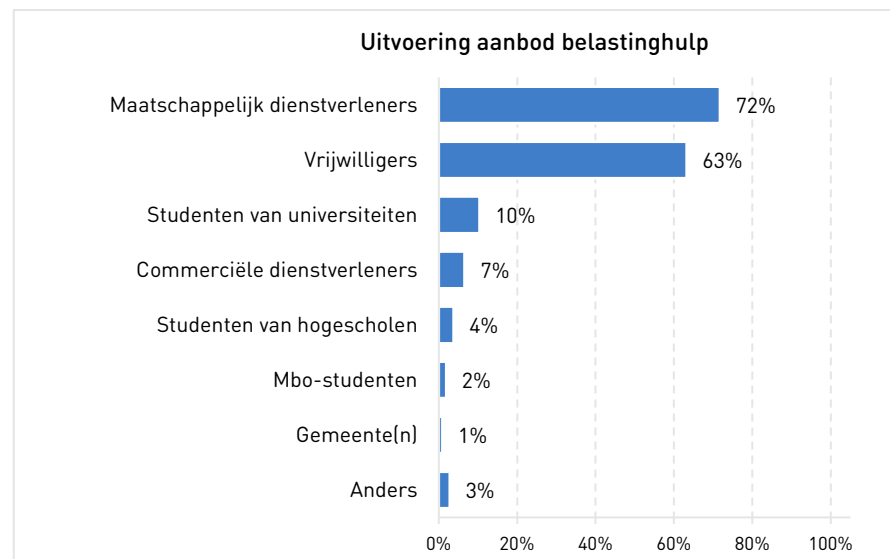
In het convenant is vastgelegd dat bibliotheken in samenwerking met de Belastingdienst maatschappelijk dienstverleners benaderen en enthousiasmeren om de belastinghulp in de aangifteperiode te realiseren. De bibliotheek zoekt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners die burgers in de bibliotheek willen helpen met belasting- en toeslagzaken. De Belastingdienst ondersteunt deze maatschappelijk dienstverleners bij hun rol van hulpbieder bij belasting- en toeslagzaken. Deze ondersteuning sluit aan op het 'help de helper'-beleid van de Belastingdienst, dat onder andere vorm krijgt in het online [Kennisnetwerk belastingen en toeslagen](#) en het organiseren van bijeenkomsten voor de maatschappelijk dienstverleners. Vanuit het convenant met de Belastingdienst is de samenwerking tussen lokale bibliotheken en maatschappelijk dienstverleners van cruciaal belang voor de dienstverlening in de aangifteperiode.

Maatschappelijk dienstverleners verzorgen vaak uitvoering belastinghulp in de bibliotheek

Deze aanpak is duidelijk zichtbaar in de dienstverlening van bibliotheken: bij 72% van de bibliotheken die belastinghulp aanbieden, wordt de uitvoering daarvan verzorgd door maatschappelijk dienstverleners, zoals sociale raadsleden, ouderenbonden, vakbonden en welzijnsorganisaties. Daarnaast schakelt de meerderheid van de bibliotheken vrijwilligers in voor het verzorgen van belastinghulp (63%). Een toename ten opzichte van

2021 toen 56% van de bibliotheken hulp van vrijwilligers inschakelde voor de uitvoering van belastinghulp. Een ontwikkeling die te verklaren is door de strengere coronamaatregelen in 2021. Toen konden minder activiteiten georganiseerd worden.

Binnen grotere bibliotheken (met meer dan 200.000 inwoners in het werkgebied) wordt belastinghulp naast maatschappelijke dienstverleners vaak ook door studenten van universiteiten en hogescholen verzorgd. Daarnaast wordt het aanbod binnen grotere bibliotheken minder vaak uitgevoerd door vrijwilligers dan bij kleinere bibliotheken.

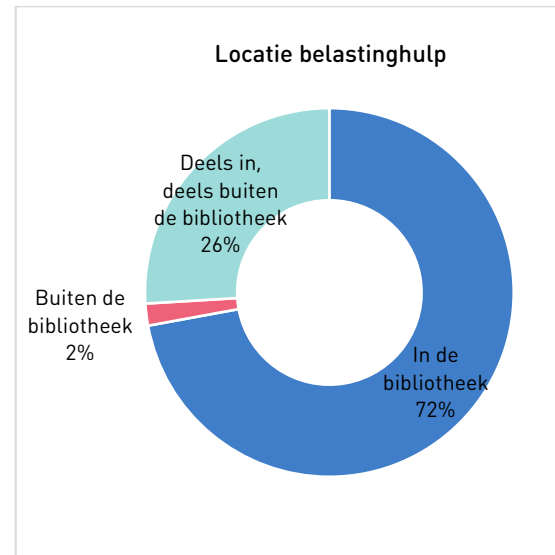


Figuur 9: Wie zorgt er voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten die jouw bibliotheek organiseert? (Selectie: bibliotheken die spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 107)

Fysieke belastinghulp meestal in de bibliotheek georganiseerd

Bij driekwart van de bibliotheken die fysieke belastinghulp aanbieden, vindt de spreekuren, invulcursussen en bijeenkomsten geheel in de bibliotheek plaats (72%). In 2021 was dit als gevolg van de coronamaatregelen nog 51%.

In het coronajaar 2021 vond de fysieke belastinghulp bij de helft van de bibliotheken nog geheel of gedeeltelijk op een andere locatie buiten de bibliotheek plaats (49%). In 2022 was dit nog maar bij 28% van de bibliotheken het geval. Het gaat bijvoorbeeld om welzijnsorganisaties, buurthuizen, het gemeentehuis of de kerk. Deze ontwikkelingen vallen hoogstwaarschijnlijk te verklaren door de maatregelen rondom het coronavirus, waardoor in 2021 in de bibliotheek minder ruimte was om deze hulp te kunnen bieden.

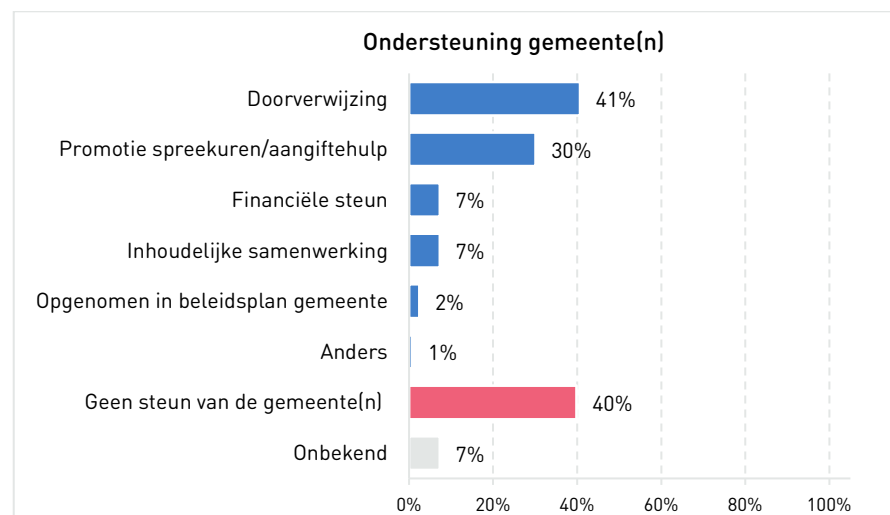


Figuur 10: Waar vinden de fysieke spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten plaats? (Selectie: bibliotheken die fysieke spreekuren/invulcursussen/bijeenkomsten organiseren, N: 105)

Rol gemeente veelal doorverwijzend

Naast de Belastingdienst en de maatschappelijk dienstverleners spelen ook de gemeenten idealiter een rol in de samenwerking rondom het convenant met de Belastingdienst.

Circa de helft van de bibliotheken die deelnemen aan het convenant, heeft in de aangifteperiode van 2022 ondersteuning ontvangen van de gemeente rondom de samenwerking met de Belastingdienst (52%). Deze steun bestaat meestal uit doorverwijzing van de gemeente naar de bibliotheek (41%) en de promotie van de belastinghulp die de bibliotheek aanbiedt (30%). In vergelijking met 2021 ontvingen in 2022 meer bibliotheken steun van de gemeente rondom de samenwerking met de Belastingdienst (52% versus 43%), wat in lijn is met de veranderende rol van gemeenten.



Figuur 11: Wat voor steun heeft jouw bibliotheekorganisatie van de gemeente(n) in het werkgebied in 2022 ontvangen voor de samenwerking met de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

4.1 Doorverwijzingen

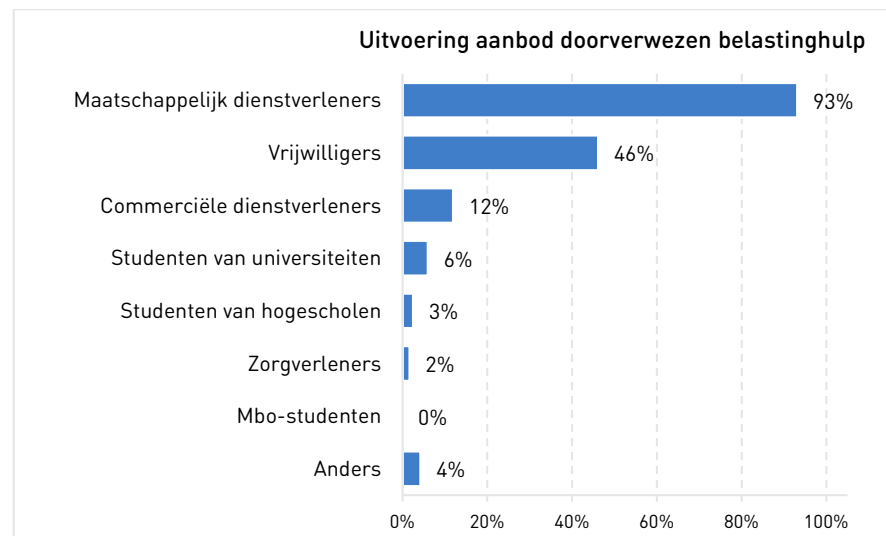
Doorverwijzing van Belastingdienst naar bibliotheek

De Belastingtelefoon van de Belastingdienst kan burgers naar een bibliotheek in de buurt doorverwijzen ter ondersteuning van hun belastingzaken. Daarom is voor de Belastingdienst de webpagina belastingdienst.gidsvoornederland.nl opgezet, waarop zij eenvoudig kunnen vinden welke vorm van ondersteuning aangeboden wordt door de bibliotheekvestigingen in de buurt van burgers die contact opnemen met de Belastingtelefoon.

Sinds 2018 wordt extra ingezet op doorverwijzen van de Belastingtelefoon naar de bibliotheek voor een spreekuur, invulcursus of bijeenkomst. In 2022 is er bij 23% van de bibliotheken sprake geweest van doorverwijzingen vanuit de Belastingtelefoon naar de bibliotheek. Dit percentage valt hoogstwaarschijnlijk hoger uit omdat zowel bij de Belastingdienst als bij de bibliotheken deze doorverwijzingen niet altijd gevraagd of geregistreerd worden. De meerderheid van de bibliotheken geeft dan ook aan niet te weten of er daadwerkelijk sprake was van doorverwijzingen vanuit de Belastingtelefoon (66%). Daarnaast blijkt voor bibliotheken het lastig om te monitoren hoeveel burgers via de Belastingtelefoon naar hen doorverwezen worden: van de 23% van de bibliotheken die zegt dat burgers naar hen zijn doorverwezen, weet slechts 3% om hoeveel burgers het gaat.

Doorverwijzing van bibliotheek naar andere partijen

Bibliotheken kunnen niet alle vragen rondom de Belastingdienst zelf opvangen. Daarom verwijzen zij veelvuldig door naar andere partijen met soortgelijk aanbod; maar liefst 93% van de bibliotheken doet dit. De uitvoering van dit aanbod wordt met name verzorgd door maatschappelijk dienstverleners (93%), maar ook vrijwilligers spelen een belangrijke rol bij de uitvoering (46%). Ook buiten de aangifteperiode verwijzen bibliotheken door naar andere instanties: in 2021 deed de helft (50%) dit (Van de Burgt & Klaren, 2022a).



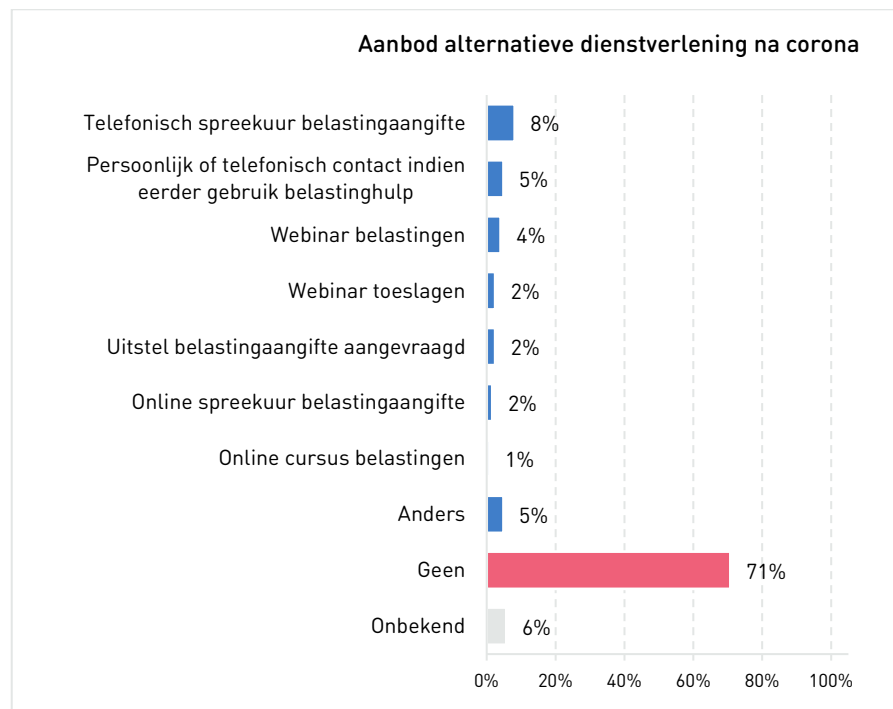
Figuur 12: Wie zorgt voor de uitvoering van de spreekuren, invulcursussen of bijeenkomsten waar jouw bibliotheek naar doorverwijst? (Selectie: bibliotheken die doorverwijzen naar andere organisaties, N: 118)

5 Aanbod in coronatijd

In de omgang met de coronabeperkingen toonden bibliotheken zich inventief in de manieren waarop zij burgers hielpen bij het invullen van hun belastingaangifte – zowel in de dienstverlening die ze zelf aanboden als in de afspraken die ze maakten met andere partijen. Op die manier konden burgers tijdens de sluiting van de bibliotheek in 2021 worden geholpen via telefonische en digitale spreekuren, of werden zij op een andere locatie geholpen (Van de Burgt & Van de Hoek, 2022). Begin 2022 werd de dienstverlening rondom de samenwerking met de Belastingdienst nog beïnvloed door coronamaatregelen. Verschillende activiteiten konden voorlopig alleen in kleinschalig verband plaatsvinden.

Meerderheid bibliotheken zet alternatief aanbod niet voort

De meerderheid van de bibliotheken is tijdens de aangifteperiode van 2022 niet doorgegaan met het aanbieden van de alternatieve dienstverlening rondom de Belastingdienst die is opgestart in de coronaperiode. Dit is in lijn met de andere resultaten waaruit blijkt dat bibliotheken in 2022 voornamelijk de voorkeur geven aan het aanbieden van de dienstverlening in fysieke vorm. Een klein deel van de bibliotheken bleef de alternatieve dienstverlening ook in 2022 aanbieden, bijvoorbeeld in de vorm van telefonische spreekuren rondom belastingaangifte (8%). Deze alternatieve dienstverlening werd in 2022 vaker door grote bibliotheken (meer dan 200.000 inwoners in het werkgebied) aangeboden dan door kleinere bibliotheken.



Figuur 13: Heeft jouw bibliotheek in de periode januari tot en met augustus nieuwe dienstverlening rondom de Belastingdienst aangeboden die is voortgekomen uit de alternatieven die afgelopen jaren zijn opgestart? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

6 Organisatie

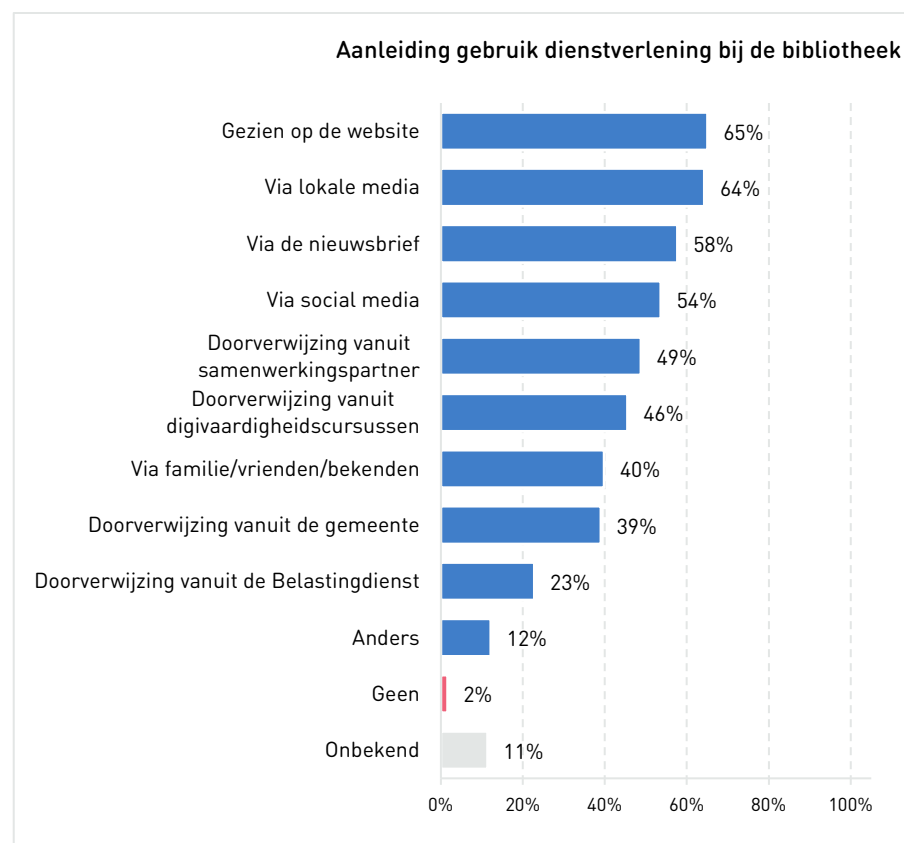
Veel van de praktische organisatie met betrekking tot de dienstverlening rondom de Belastingdienst wordt in samenwerking tussen de KB, SPN en de Belastingdienst opgepakt. Zo wordt gezamenlijk een marketing- en communicatieaanpak ontwikkeld en uitgevoerd. Ook wordt de samenwerking met maatschappelijk dienstverleners verder bestendigd. Zij doen dit alles in overeenstemming met de actuele privacyrichtlijnen.

6.1 Communicatie

Lokale media en websites zijn belangrijke kanalen voor bekendheid

Berichtgeving over belastinghulp via de lokale media (bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen, TV en radio) (64%), en via websites (65%) zorgden ervoor dat veel burgers bekend werden met de dienstverlening, en er gebruik van maakten. Daarnaast benoemen veel bibliotheken dat burgers kennis hebben genomen van de dienstverlening bij de bibliotheek via nieuwberichten (58%) en/of social media (54%). Doorverwijzingen vanuit partners, cursussen en gemeenten spelen ook een belangrijke rol. Zo geeft 49% van de bibliotheken aan dat een doorverwijzing vanuit samenwerkingspartners, zoals maatschappelijke dienstverleners en welzijnsorganisaties, de aanleiding is geweest voor gebruik van de dienstverlening.

Naar verwachting zal het percentage bij de doorverwijzing vanuit de Belastingdienst in 2023 toenemen. Begin 2023 brengt de Belastingdienst namelijk een folder uit die uitlegt hoe mensen persoonlijke hulp kunnen krijgen bij vragen over belastingen en toeslagen. De folder verwijst naar het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek.

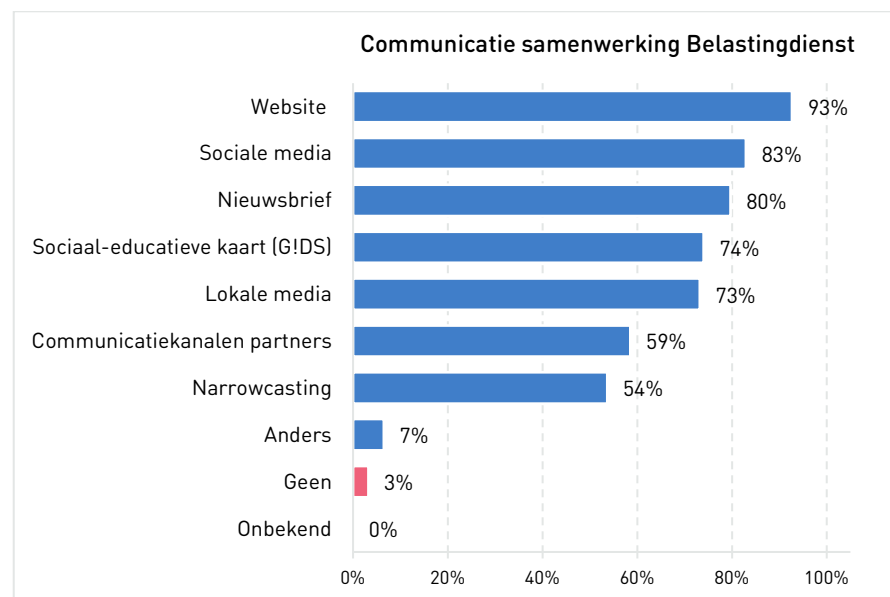


Figuur 14: Hoe zijn de mensen die gebruik hebben gemaakt van dienstverlening rondom de Belastingdienst bij de bibliotheek terecht gekomen? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

Brede communicatie over het aanbod

Vrijwel alle bibliotheken die dienstverlening bieden in het kader van de samenwerking met de Belastingdienst, brengen dit lokaal via één of meerdere communicatiekanalen onder de aandacht (97%). De (lokale) website (93%), sociale media (83%) en de nieuwsbrief (80%) worden het vaakst ingezet. Ook communiceren meer bibliotheken over de samenwerking met de Belastingdienst via de lokale media, bijvoorbeeld via huis-aan-huisbladen, TV en radio (73% in 2022 versus 57% in 2021). Een logische ontwikkeling aangezien bibliotheken door de afnemende coronamaatregelen weer meer diensten en producten in 2022 konden aanbieden.

Een ander veelgebruikte communicatievorm zijn uitingen ten behoeve van narrowcasting. Deze communicatievorm is in 2022 door circa de helft van de bibliotheken ingezet (54%), ten opzichte van 30% van de bibliotheken in 2021.



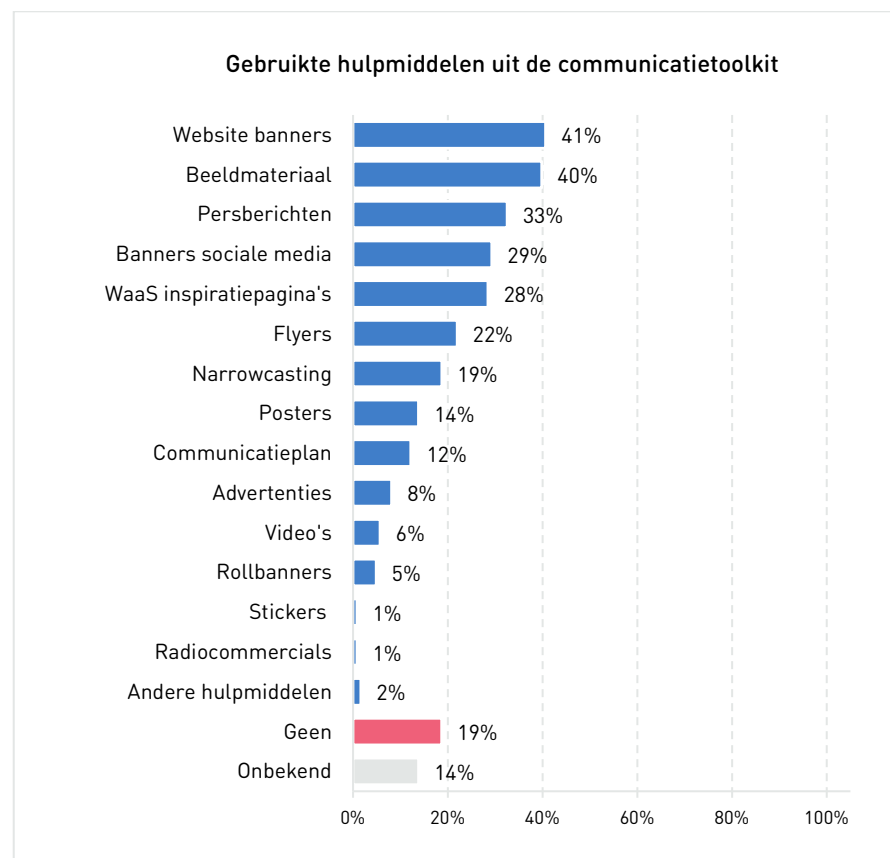
Figuur 15: Via welke kanalen heeft u de samenwerking met de Belastingdienst onder de aandacht gebracht? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

Communicatietoolkit goed gebruikt

Vanuit het programma de Bibliotheek en basisvaardigheden is voor alle bibliotheken die deelnemen aan het convenant een communicatietoolkit beschikbaar gesteld. Deze toolkit biedt bibliotheken de mogelijkheid standaardcommunicatie-uitingen – in overleg met de betrokken samenwerkingspartners – op maat te maken voor de eigen bibliotheek. De toolkit bevat zowel uitingen voor de doelgroep zelf als voor de sociale omgeving. Denk aan een persbericht, teksten voor de nieuwsbrief en de website, advertenties, flyers, headers voor social, posters, raamstickers, banners en uitingen voor narrowcasting.

Van alle bibliotheken die deelnamen aan het convenant heeft 67% gebruikgemaakt van de toolkit. Met name de banners voor de website (41%), beeldmateriaal (40%) en persberichten (33%) werden ingezet. Net als voorgaande jaren wordt gemiddeld drie verschillende hulpmiddelen gebruikt. Het communicatieplan is minder gebruikt (12%): in 2021 werd deze nog ingezet door 20% van de bibliotheken.

Bibliotheken die geen gebruikmaken van de hulpmiddelen uit de toolkit, geven de voorkeur aan eigen marketingmaterialen in eigen huisstijl. Dit zijn vaak bibliotheken met een eigen marketing afdeling. Daarnaast geeft een aantal bibliotheken aan niet op de hoogte te zijn van het bestaan van de toolkit.



Figuur 16: Heeft jouw bibliotheekorganisatie gebruik gemaakt van de hulpmiddelen uit de marketingtoolkit Hulp bij belastingaangifte Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

6.2 Financiën

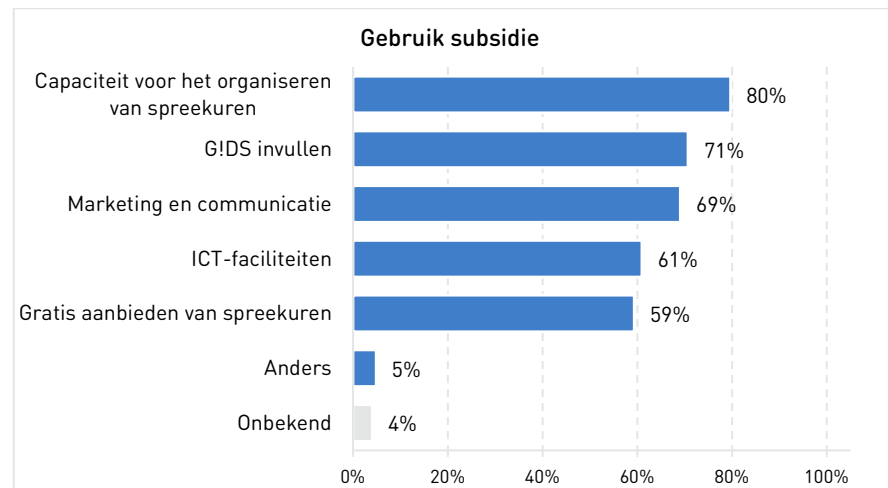
Om de dienstverlening rondom de Belastingdienst te faciliteren, ontvangen de bibliotheken die deelnemen aan het convenant een subsidie op basis van 0,02 euro per inwoner van het bedieningsgebied per lokale bibliotheek per jaar. Daarnaast stelt de Belastingdienst een bedrag voor coördinerende, ondersteunende en adviserende werkzaamheden beschikbaar aan de provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's).

Bibliotheken zetten subsidie met name in voor organisatie van spreekuren

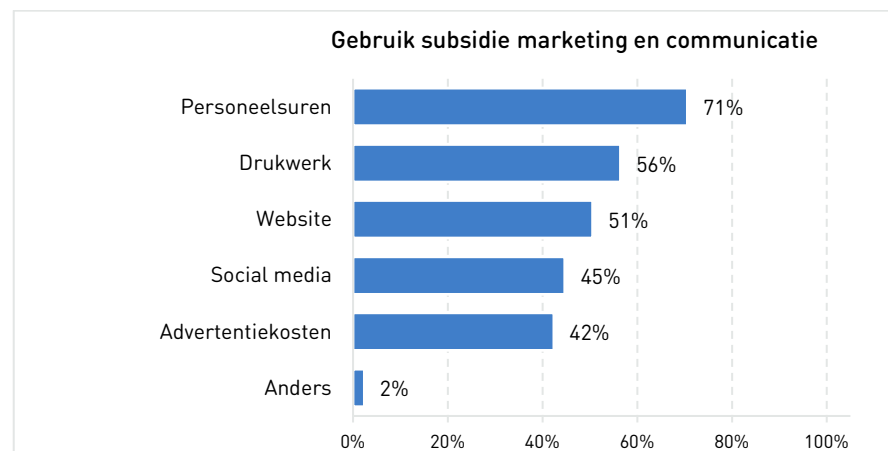
Acht op de tien bibliotheken hebben de ontvangen subsidie in 2022 ingezet voor het organiseren van spreekuren (80%). Zeven op de tien bibliotheken gebruiken de subsidie voor het invullen van G!DS (71%). Voor de samenwerking met de Belastingdienst is een goed ingevulde G!DS essentieel. Zo kunnen bibliotheken en partners goed naar elkaar doorverwijzen. Deze invoer in G!DS is ook een subsidievoorwaarde.

De subsidie is in 2022 vaker ingezet voor de financiering van marketing en communicatie (69%) en ICT-faciliteiten (61%) dan in 2021 (respectievelijk 54% en 51%). Drie op de vijf bibliotheken hebben de ontvangen subsidie gebruikt voor het gratis kunnen aanbieden van spreekuren (59%).

Van de bibliotheken die de subsidie hebben ingezet voor marketing en communicatie doeleinden lagen de kosten hoofdzakelijk bij personeelsuren (71%) gevolgd door drukwerk (56%) en de website (51%).



Figuur 17: Waarvoor heeft jouw bibliotheekorganisatie de ontvangen subsidie gebruikt? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)



Figuur 18: Voor welke marketing- en communicatieposten heeft jouw bibliotheek de subsidie gebruikt? (Selectie: bibliotheken die subsidie inzetten voor marketing en communicatie, N: 85)

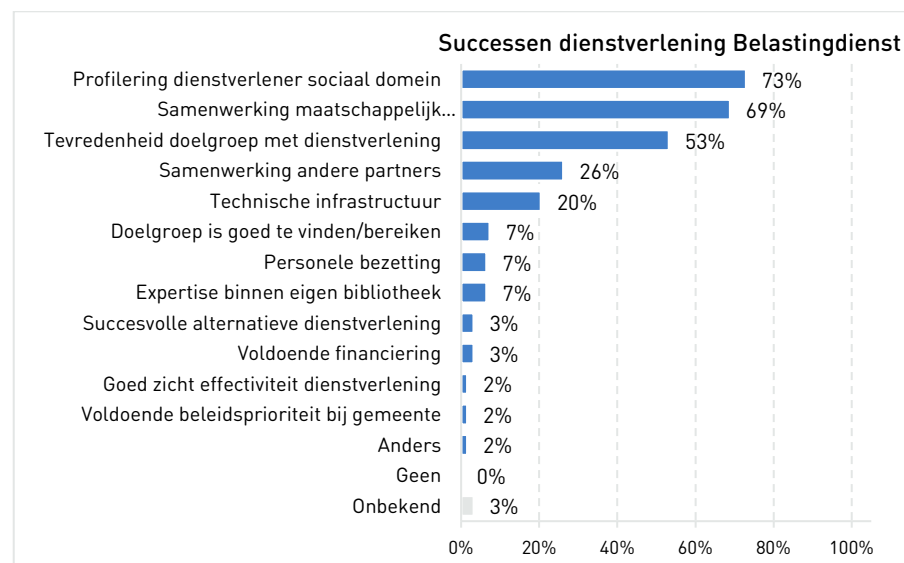
6.3 Evaluatie

Belastinghulp draagt bij aan profilering in het sociaal domein

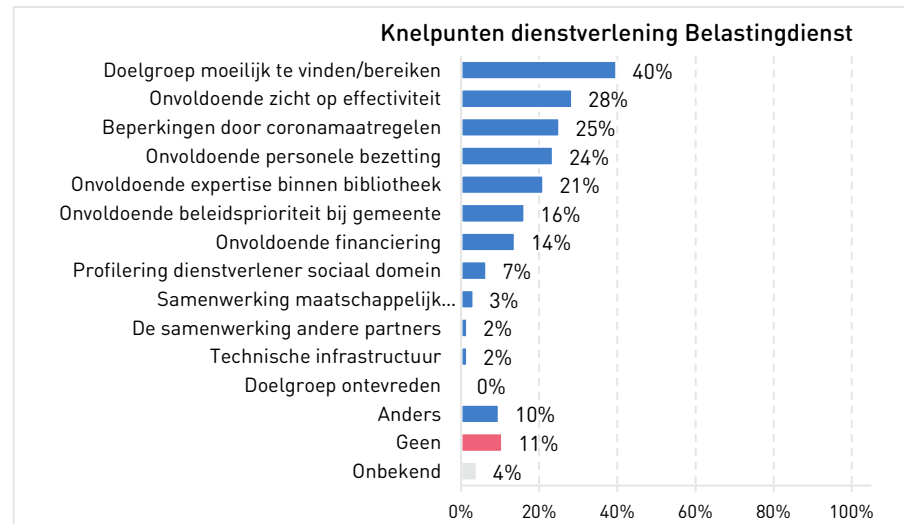
Terugkijkend op 2022 wordt de bijdrage van belastinghulp aan de profilering van de bibliotheek als dienstverlener in het sociaal domein het vaakst als succesfactor gezien (73%); een stijging ten opzichte van 2021 (65%). Ook de samenwerking met maatschappelijke partners van de bibliotheek wordt door veel bibliotheken als succesvol ervaren (69%). Daarnaast wordt de tevredenheid van de doelgroep met de dienstverlening door veel bibliotheken als één van de drie grootste successen van de dienstverlening gezien (53%). Waar in 2019 33% van de bibliotheken deze in de top 3 plaatste, en 38% in 2021, benoemde in 2022 circa de helft van de bibliotheken (53%) de tevredenheid met de doelgroep als één van de drie grootste successen.

Vinden en bereiken van de doelgroep grootste knelpunt

Het vinden en bereiken van de doelgroep voor de dienstverlening rondom het convenant met de Belastingdienst blijft, net als voorgaande jaren, een groot knelpunt (40%). Ondanks dat het jaar 2022 minder in het teken stond van het coronavirus, ervoer een kwart van de bibliotheken nog hinder van de coronamaatregelen op hun dienstverlening (25%). Verder zijn het gebrek aan zicht op de effectiviteit van de dienstverlening (28%) en onvoldoende personele bezetting (24%) uitdagingen voor bibliotheken.



Figuur 19: Kun je aangeven welke drie punten je als de grootste successen ervaart in de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)



Figuur 20: Kun je de drie meest voorkomende knelpunten aangeven bij de dienstverlening rondom de Belastingdienst? (Selectie: bibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst, N: 123)

Aantal Belastingdienst gerelateerde vragen bij IDO vaak bijgehouden voor meten effectiviteit dienstverlening

Vrijwel alle bibliotheken monitoren en evalueren de dienstverlening rondom de Belastingdienst (93%). De meerderheid van de bibliotheken houdt het aantal vragen over de Belastingdienst bij die binnenkomen bij het Informatiepunt Digitale Overheid (57%). Ook het aantal bezoekers van inhoudelijke Belastinghulp wordt door veel bibliotheken geregistreerd om aan de hand daarvan de effectiviteit van de dienstverlening in kaart te brengen (54%). Bibliotheken maken met name gebruik van bestaande tools en resultaten uit eerdere onderzoeken zoals de Bibliotheekmonitor.

Ondanks dat vrijwel alle bibliotheken de dienstverlening monitoren en evalueren geeft 28% van de bibliotheken aan moeite te hebben de effectiviteit van hun dienstverlening goed in kaart te brengen. Dit kan te maken hebben met verschillende rollen bij bibliotheken en partijen als het gaat om gegevens registreren. In sommige gevallen bijvoorbeeld registreert de bibliotheek het aantal aanmeldingen voor een spreekuur, en in andere gevallen wordt dit gedaan door de partij die de spreekuren verzorgt. Ook worden doorverwijzingen vanuit partners (bijv. Belastingdienst/Belastingtelefoon) naar de bibliotheek niet altijd geregistreerd, wat monitoren van de effectiviteit van de dienstverlening bemoeilijkt.

7 Technische toelichting

Enquête

De onderzoeksgegevens gebruikt in dit rapport zijn gebaseerd op enquêtegegevens die via de [Bibliotheekmonitor](#) zijn verzameld.

De enquêtes zijn afgenomen in de periode augustus-oktober 2022. Tenzij anders vermeld hebben de gegevens betrekking op de verlengde aangifteperiode van januari tot en met augustus 2022.

Bij de vergelijking tussen de dienstverlening in 2022, 2021 en de voorgaande jaren spelen de gevolgen van de coronamaatregelen logischerwijs een rol. Wanneer dit het geval is, wordt dit expliciet benoemd. Ook is het niet altijd mogelijk het aantal bibliotheekorganisaties met elkaar te vergelijken, omdat sinds de vorige meting een aantal organisaties zijn gefuseerd.

Populatie en respons

Via de Bibliotheekmonitor zijn de 123 basisbibliotheken die deelnemen aan het convenant met de Belastingdienst per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze basisbibliotheken hebben allemaal deelgenomen aan het onderzoek.

Kwaliteit van de data

In deze rapportage wordt op totaalniveau duiding gegeven aan de resultaten. Waar mogelijk worden interessante verschillen met voorgaande jaren en tussen diverse typen bibliotheken tekstueel benoemd. De bibliotheken zijn getypeerd naar aantal inwoners in het werkgebied. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bibliotheken in de volgende klassen:

- › S (< 50.000 inwoners)
- › M (50.000-100.000 inwoners)
- › L (100.000-200.000 inwoners)
- › XL (> 200.000 inwoners)

Vanwege het beperkte aantal waarnemingen per categorie is de waarde van deze uitsplitsingen echter indicatief.

Infographic en dashboard

In aanvulling op de [landelijke rapportage](#) hebben alle deelnemende bibliotheken een individuele [infographic](#) ontvangen. Daarnaast zijn de resultaten op individueel bibliothekniveau nader te analyseren via het [dashboard Samenwerking bibliotheken en de Belastingdienst](#) op Bnetwerk. Dit dashboard biedt bibliotheken de mogelijkheid hun individuele resultaten af te zetten tegen de landelijke cijfers, de resultaten van de provincie en bibliotheken van vergelijkbare grootte.

8 Bronvermelding

Arends, J., Goedhart, R., Heij, R. de, Kleingeld, R., Pronk. & Roekel, R. van (2022). [*ICT, kennis en economie 2022*](#). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Arends, J., Heij, R. de, Kleingeld, R., Pronk. & Roekel, R. van., Theissen, J., Wielenga-van der Pijl, L. & Zweerink, J. (2021). [*ICT, kennis en economie 2021*](#). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

Belastingdienst (2022). [*Feiten en cijfers. Aangifteperiode inkomstenbelasting 2021*](#).

Bommeljé, Y. & Keur, P.A. (2013). *De burger kan het niet alleen*. PBLQatie nr. 41, juni 2013, Sdu Uitgevers.

Burgt, A. van de & Hoek, S. van de (2022). [*Dienstverlening openbare bibliotheken rondom de samenwerking met de Belastingdienst*](#). Den Haag: KB.

Burgt, A. van de & Klaren, M (2022a). [*Bibliotheekstatistiek 2021*](#). Den Haag: KB.

Burgt, A. van de & Klaren, M (2022b). [*Dienstverlening openbare bibliotheken rondom basisvaardigheden voor volwassenen*](#). Den Haag: KB.

Dedding, C. & Goedhart, N. (2021). [*Uit beeld geraakt. Digitale ongelijkheid als maatschappelijke opgave*](#). Amsterdam: AmsterdamUMC – locatie VUmc, in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Digitale Overheid (2020). [*NL DIGIbeter 2020. Agenda Digitale Overheid. Geactualiseerde versie*](#).

Dijk, J. A. van (2005). *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*. Sage Publications.

Engelshoven, I. van, Jonge, H. de, Knops, R. & Ark, T. van (2019). [*Samen aan de slag voor een vaardig Nederland: vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024*](#).

Europese Commissie (2022). [*Index van de digitale economie en maatschappij \(DESI\) 2022 | Nederland*](#).

Huffelen, A. van., Yeşilgöz-Zegerius, D. & Weerwind, F. [*Kamerbrief hoofdlijnen beleid voor digitalisering*](#). Den Haag: Rijksoverheid

ICTU (2018). [*Monitor Generieke Digitale Infrastructuur 2018*](#). Den Haag: ICTU, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Directie Informatiesamenleving en Overheid en Bureau Digicommissaris.

Israël, F., M. Kingma, A. Zielman & S. van As (2016). [*Aanpak van laaggeletterdheid*](#). Den Haag: Algemene Rekenkamer.

Kanne, P. & Löb, N. (2016). [*\(Digitale\) contacten met de overheid*](#). Amsterdam: I&O Research, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Kasperkovitz, J. & van Tits, M. & von der Fuhr, S. (2009). [*De Leerfunctie van Bibliotheken in Beeld*](#). Kasperkovitz beleidsonderzoek en advies & IVA beleidsonderzoek en advies, in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB).

Logius (2022). [*Jaarverslag 2021*](#).

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) (2022). [*Regeling van de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 13 december 2022*](#)

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) (2021). [*Nederlandse Digitaliseringsstrategie 2021*](#).

Rijksoverheid (2022). [*9,5 miljoen belastingaangiftes over 2021 binnengekomen*](#). Geraadpleegd op 4-1-2023.

Staat van de Uitvoering (2023). [*Complexiteit blijkt grootste knelpunt bij publieke dienstverlening*](#). Geraadpleegd op 26-1-2023.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (2018). [*UWV Informatieplan 2018-2022. Puzzelen met prioriteiten*](#). Amsterdam: VNG.

Wijnholds, M.A.H. (2020). [*Toegang tot internet en ICT infrastructuur moet blijven*](#). Montfoort: ICTWaarborg

